

ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN E-WARONG MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL KANO DAN METODE *SERVICE QUALITY*

ANALYSIS OF E-WARONG SERVICE REQUIREMENT USING KANO MODEL AND SERVICE QUALITY METHOD INTEGRATION

Muhammad Januar Rasyid¹, Husni Amani², Sari Wulandari³

^{1, 2, 3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University
andromedaconcept@gmail.com, husni.amani@gmail.com, sari.wulandari42@gmail.com

Abstrak

e-Warong merupakan salah satu program Kementerian Sosial yang diluncurkan pada tahun 2016 untuk memfasilitasi pelayanan Dana Bantuan Sosial Non-Tunai melalui layanan warung elektronik. Berdasarkan hasil *in depth interview* yang dilakukan oleh penulis, diperoleh keluhan pada layanan e-Warong yang menunjukkan ketidakpuasan Penerima PKH terhadap layanan e-Warong. Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukan perbaikan kualitas layanan e-Warong menggunakan integrasi Metode *Servqual* dan Model Kano. Terdapat 21 atribut kebutuhan konsumen yang didapatkan berdasarkan *Voice of Customer (VoC)*. Berdasarkan hasil pengolahan Kuesioner *Servqual* didapatkan 8 atribut kuat dan 13 atribut lemah. Sedangkan berdasarkan klasifikasi Model Kano diperoleh 13 atribut yang diprioritaskan dan 1 atribut yang perlu dikembangkan. Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data yang berisi atribut kebutuhan yang diprioritaskan dan dikembangkan sebagai *True Customer Needs*. *True Customer Needs* yang diperoleh adalah atribut ketersediaan stok sembako, kelengkapan pilihan sembako, kelayakan kondisi sembako yang diberikan, kelancaran fungsi Mesin EDC, ketersediaan informasi mengenai e-Warong, kelengkapan informasi mengenai e-Warong, kejelasan informasi mengenai e-Warong, ketersediaan *contact person* di setiap cabang e-Warong, kemudahan dalam menjangkau lokasi e-Warong, ketersediaan petunjuk lokasi e-Warong, transparansi bagi setiap transaksi yang dilakukan, keamanan bagi setiap transaksi yang dilakukan, kemampuan Pendamping PKH dalam memahami Penerima PKH serta kerapian Pendamping PKH.

Kata Kunci : Analisis Kebutuhan, e-Warong, Kementerian Sosial, *Servqual*, Model Kano, Integrasi *Servqual* dan Model Kano.

Abstract

e-Warong is one of the Ministry of Social Affairs programs launched in 2016 to facilitate the Non-Cash Social Assistance Fund Service through the electronic shop service. Based on in depth interview that obtained by writer, shown complaints on the service e-Warong that representate as dissatisfaction of Penerima PKH to e-Warong services. Therefore, in this research, the quality of e-Warong service is improved using Integration of Servqual Method and Kano Model. There are 21 attributes of consumer needs obtained based on Voice of Customer (VoC). Based on the results of Servqual process, obtained 8 strong attributes and 14 weak attributes. Whereas based on Kano Model classification, 13 attributes are prioritized and 1 attribute that needs to be developed. Recommendations are formulated based on the results of data processing containing priority needs attributes and developed as True Customer Needs. True Customer Needs that obtained are attributes of basic needs stock availability, necessities of basic needs, feasibility of basic needs, fluency of EDC machine function, information availability about e-Warong, information clarity about e-Warong, contact person availability in every e-Warong branch, ease of reaching of e-Warong location, availability of e-Warong location guidance, transparency for every transaction, security for every transaction that done, ability of Pendamping PKH in understanding Penerima PKH Receiver and neatness of PKH Assistant.

Keywords : *Need Analysis, e-Warong, Ministry of Social Affairs, Servqual, Kano Model, Integration Servqual and Kano.*

1. Pendahuluan

Kemiskinan merupakan isu strategis dalam pembangunan di suatu negara, namun kemiskinan sering kali menjadi hambatan bagi negara berkembang dalam proses pembangunan seperti di Indonesia. Pembangunan di negara berkembang selalu dilatarbelakangi oleh permasalahan keterbelakangan, kemiskinan dan pengangguran. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang tidak luput dari permasalahan kemiskinan tersebut. Bahkan permasalahan kemiskinan di Indonesia dipandang sebagai kemiskinan budaya dan terjadi akibat proses pemiskinan struktural [1].

Program Keluarga Harapan (PKH) melalui Kementerian Sosial pada tahun 2007 adalah program pemberian Bantuan Sosial bersyarat kepada keluarga miskin dan kurang mampu yang ditetapkan sebagai Penerima PKH.

Sementara Penerima PKH dihubungkan hak-haknya dan disambungkan oleh penyalur yang dinamakan Pendamping PKH. Pendamping PKH bertugas untuk memastikan Penerima PKH memenuhi kewajibannya dalam memanfaatkan layanan Bansos sesuai ketentuan dan persyaratan

PKH dijalankan sebagai pelaksanaan dari UU no. 40 tahun 2004 tentang jaminan sosial. UU no. 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial, Instruksi Presiden No. 3 tahun 2010 tentang program pembangunan yang berkeadilan, Peraturan Presiden No. 15 tahun 2010 tentang percepatan penanggulangan kemiskinan dan UU No. 39 tahun 1999 tentang hak asasi manusia.

Namun, saat ini pelaksanaan e-Warong masih menghadapi berbagai macam keluhan dari Penerima PKH. Berdasarkan in depth interview yang telah dilakukan oleh penulis untuk mengetahui keluhan yang dialami selama menggunakan layanan e-Warong, dapat diketahui keluhan yang dirasakan oleh Penerima PKH. Keluhan tersebut merupakan cerminan kebutuhan Penerima PKH yang belum dapat dipenuhi oleh e-Warong. Berikut data keluhan berdasarkan in depth interview kepada 10 responden Penerima PKH yang telah melakukan transaksi dengan menggunakan e-Warong pada Tabel 1

Tabel 1 Keluhan Penerima PKH

No	Keluhan	Presentase
1	Mesin EDC sering terkendala <i>error</i>	80%
2	Ketersediaan sembako tidak kumplit	70%
3	Sembako seringkali rusak	60%
4	Lokasi e-Warong kurang strategis	40%
5	Pendamping PKH tidak memberikan jaminan transaksi	20%
6	Pendamping PKH kurang ramah dalam memberikan pelayanan	30%
7	Proses transaksi membutuhkan waktu yang lama	30%
8	Informasi yang diberikan tidak terlalu jelas	50%

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui terdapat beberapa keluhan dari Penerima PKH terhadap layanan e-Warong. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu Kualitas Layanan. Maka dilakukan penelitian analisis kebutuhan layanan pada e-Warong yang dapat meningkatkan kepuasan Penerima PKH [2]. Sehingga Penerima PKH mendapatkan layanan Bansos dengan optimal dan Program e-Warong dapat dilaksanakan secara berkelanjutan.

1. Studi Literatur dan Metodologi Penelitian

1.1 Studi Literatur

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [4]. Jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan [3]. Sedangkan kualitas jasa/layanan merupakan suatu kegiatan maupun tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya dimana pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan terhadap apapun [4].

Analisis kebutuhan suatu proses untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi kebutuhan untuk meningkatkan layanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan [5]. Analisis kebutuhan bertujuan untuk melakukan perubahan layanan dengan menganalisis perbedaan antara layanan yang diinginkan dan dirasakan oleh pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan [6]. Dampak kepuasan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan secara implisit dan eksplisit oleh totalitas produk dan jasa sehingga penting untuk mengidentifikasi atribut apa yang harus ditingkatkan, ditawarkan, atau inovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan [7].

Menurut Ulrich dan Eppinger [8], tujuan menganalisis kebutuhan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Menyakinkan bahwa produk telah difokuskan terhadap kebutuhan pelanggan.
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang tersembunyi dan tidak terucapkan (*latent needs*) seperti halnya kebutuhan yang eksplisit.
3. Menjadi basis untuk menyusun spesifikasi produk.
4. Memudahkan pembuatan arsip dari aktivitas identifikasi kebutuhan untuk proses pengembangan produk.
5. Menjamin tidak ada kebutuhan pelanggan penting yang terlupakan.
6. Menanamkan pemahaman bersama mengenai kebutuhan pelanggan di antara anggota tim pengembangan.

Model Kano merupakan metode untuk mengkategorikan atribut dari produk berdasarkan seberapa baik produk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Model Kano dapat membantu kita mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kepuasan pelanggan [9]. Model Kano mampu membedakan atribut kebutuhan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pengelompokan atribut kebutuhan produk kedalam tiga kategori kebutuhan [10] yaitu sebagai berikut:

1. *Must Be*

Pada kategori pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas, meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Kategori ini merupakan kriteria dasar dari sebuah produk.

2. *One-dimensional*

Pada kategori ini tingkat kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan. Pelanggan mengharapkan untuk pemenuhan pada kategori ini.

3. *Attractive*

Pada kategori ini tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sampai tinggi dengan meningkatkannya kinerja atribut. Tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menurunkan tingkat kepuasan. Pelanggan tidak menuntut dan tidak mengharapkan untuk pemenuhan pada kategori ini.

4. *Indifferent*

Apabila atribut pada kategori ini tersedia atau tidaknya tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan tidak memperhatikan kebutuhan ini.

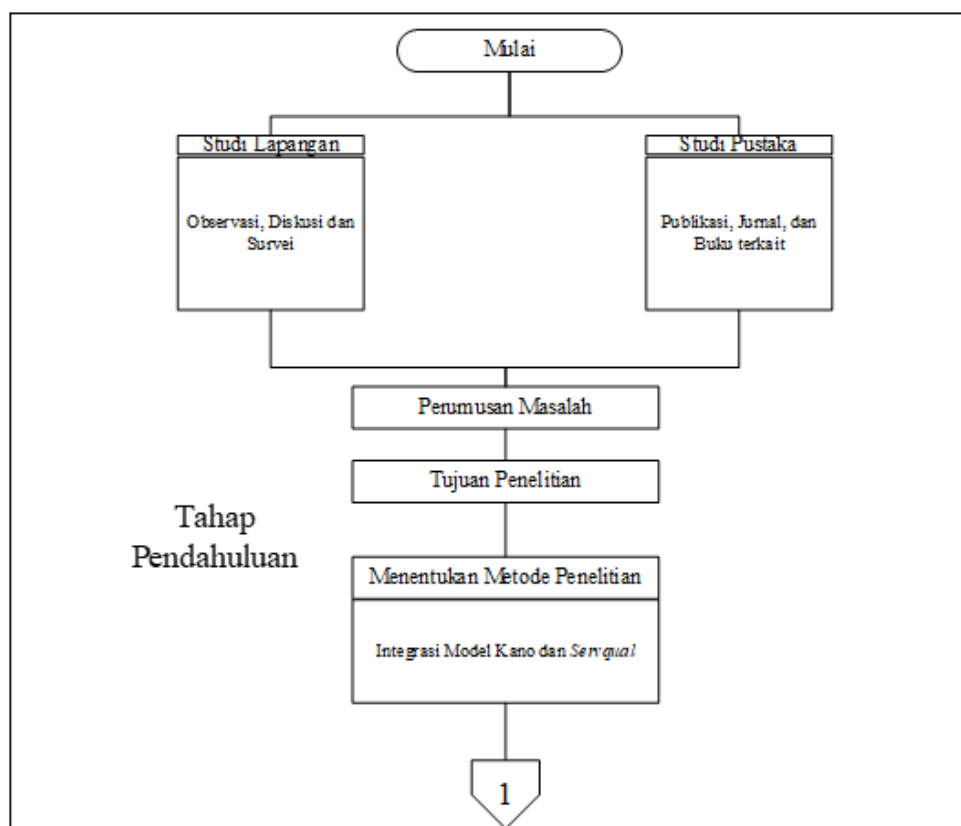
5. *Reverse*

Kepuasan pelanggan akan menurun apabila terjadi pemenuhan pada atribut pada kategori ini. Namun, pelanggan akan merasa puas apabila atribut tersebut dihilangkan atau tidak disediakan.

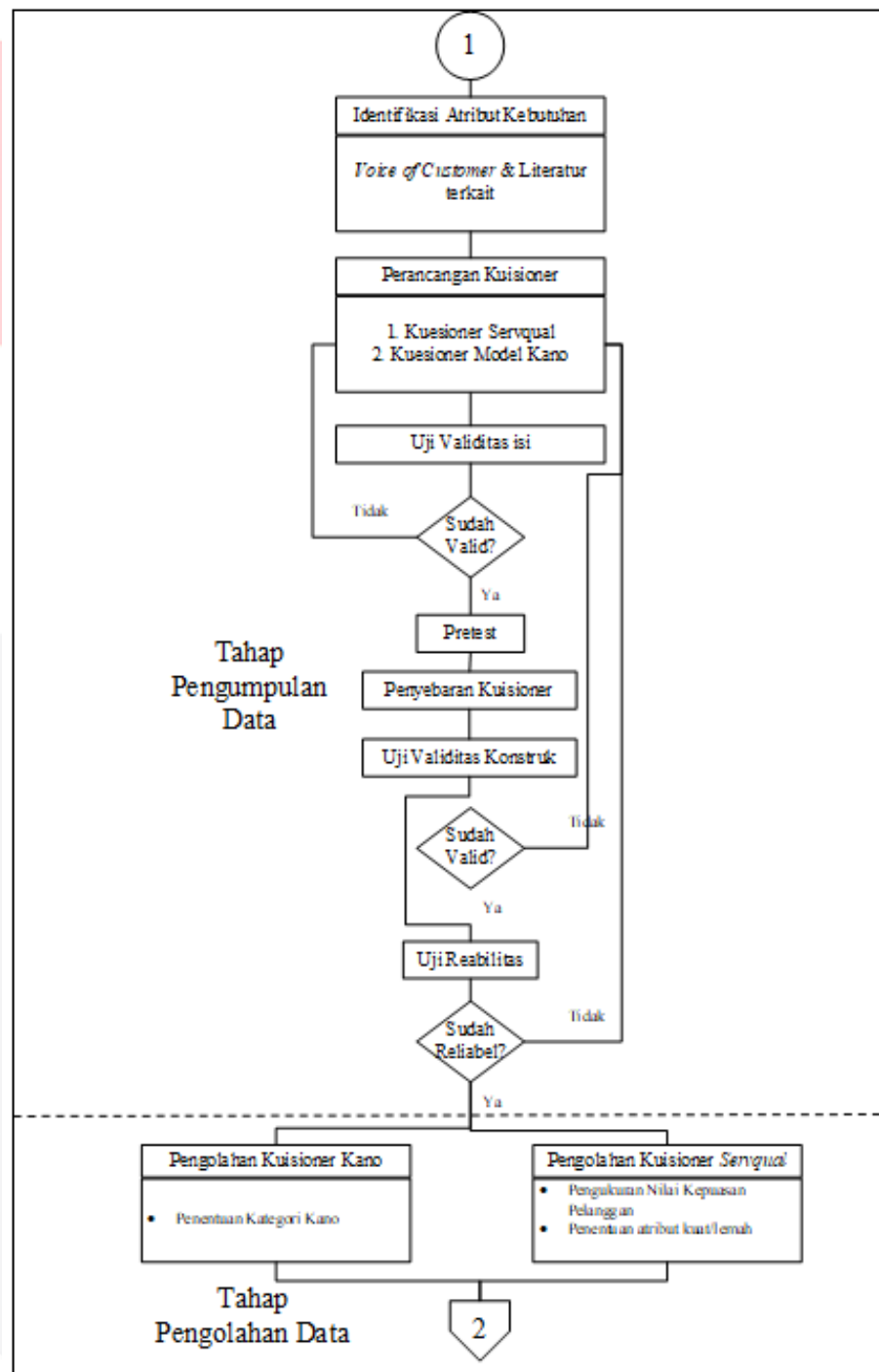
6. *Questionable*

Kesalahpahaman terhadap pertanyaan, atau respon yang tidak tepat, sehingga kebutuhan tidak dapat diterjemahkan secara jelas.

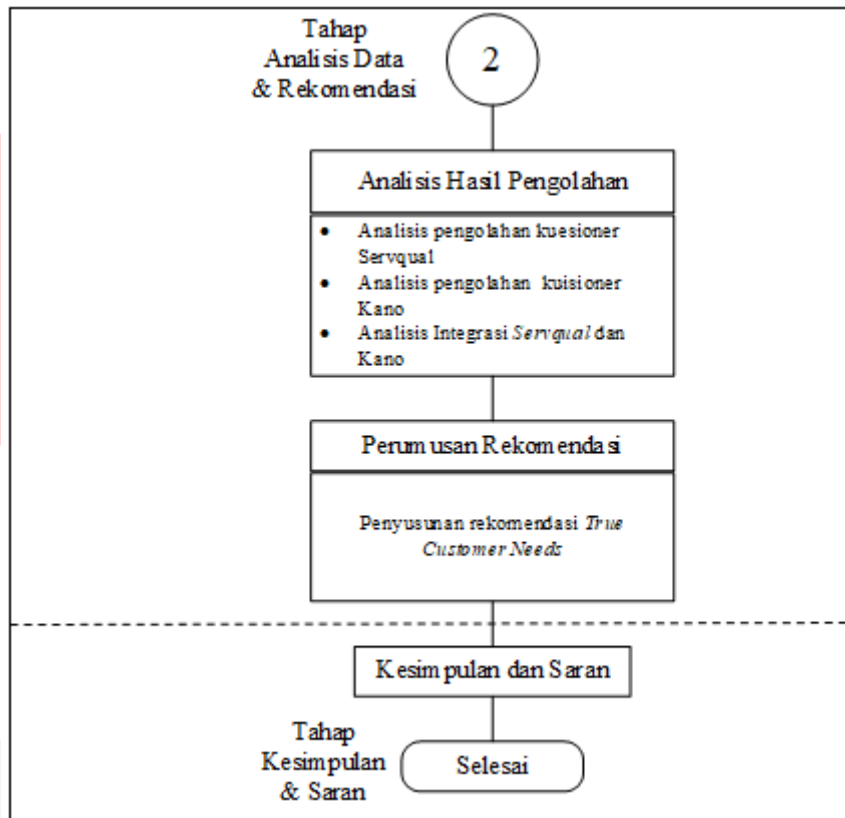
1.2 Sistematisasi Pemecahan Masalah



Gambar 1 Sistematisasi Pemecahan Masalah



Gambar 2 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan)



Gambar 3 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan)

2. Pengumpulan dan Pengolahan Data

2.1 Atribut Kebutuhan

Pengumpulan kebutuhan pelanggan dilakukan dengan in dept interview kepada 10 Penerima PKH. Dihasilkan atribut kebutuhan Penerima PKH sebagai berikut:

1. *Reliability (RL)*
 - a. Ketersediaan stok sembako
 - b. Kelengkapan pilihan sembako
 - c. Kelayakan kondisi sembako yang diberikan
 - d. Kelancaran fungsi Mesin *EDC*
2. *Communication (CO)*
 - a. Ketersediaan informasi mengenai e-Warong
 - b. Kelengkapan informasi mengenai e-Warong
 - c. Kejelasan informasi mengenai e-Warong
3. *Responsiveness (RE)*
 - a. Kemampuan Pendamping PKH dalam menanggapi keluhan Penerima PKH
 - b. Kemampuan Pendamping PKH dalam menanggapi saran Penerima PKH
 - c. Kecepatan Pendamping PKH dalam merespon saran
 - d. Kecepatan Pendamping PKH dalam merespon keluhan.
 - e. Ketersediaan *contact person* di setiap cabang e-Warong.
4. *Tangibles (TA)*
 - a. Kemudahan dalam menjangkau lokasi e-Warong
 - b. Ketersediaan petunjuk lokasi e-Warong
 - c. Kerapihan Pendamping PKH
5. *Assurances (AS)*
 - a. Pengetahuan Pendamping PKH mengenai Mesin *EDC*
 - b. Transparansi bagi setiap transaksi yang dilakukan
 - c. Keamanan bagi setiap transaksi yang dilakukan
6. *Empathy (EM)*
 - a. Kemampuan Pendamping PKH dalam memahami Penerima PKH
 - b. Keramahan Pendamping PKH dalam memberikan pelayanan
 - c. Kesopanan Pendamping PKH dalam memberikan pelayanan

2. 2 Pengolahan *Servqual*

Tabel 2 berikut menunjukkan hasil pengolahan data Kuesioner *Servqual* yang menghasilkan 8 atribut kuat dan 13 atribut lemah. Kuesioner *Servqual* bertujuan untuk menghitung NKP dari layanan e-Warong. NKP didapatkan dari selisih antara kenyataan dan harapan. Perhitungan pada pengolahan data ini akan menghasilkan nilai NKP positif dan negatif. Atribut yang memiliki nilai NKP positif termasuk atribut kuat sedangkan atribut dengan nilai NKP negatif termasuk dalam atribut lemah. Hasil pengolahan *Servqual* selanjutnya dikategorikan dengan Model Kano.

Tabel 2 Pengolahan Data *Servqual*

No	Kode	Harapan	Kenyataan	Gap	Kepentingan	NKP	Keterangan
1	RL1	3,75	2,16	-1,60	3,63	-5,79	Lemah
2	RL2	3,99	2,27	-1,71	3,71	-6,36	Lemah
3	RL3	3,67	2,02	-1,64	3,67	-6,03	Lemah
4	RL4	3,42	2,30	-1,13	3,42	-3,85	Lemah
5	CO1	3,67	1,95	-1,72	3,67	-6,29	Lemah
6	CO2	3,67	2,18	-1,48	3,67	-5,44	Lemah
7	CO3	2,75	2,63	-0,13	2,75	-0,35	Lemah
8	RS1	3,06	3,42	0,36	2,92	1,05	Kuat
9	RS2	2,86	3,67	0,81	2,86	2,31	Kuat
10	RS3	2,10	2,77	0,67	2,63	1,76	Kuat
11	RS4	2,14	3,67	1,53	2,46	3,75	Kuat
12	RS5	2,12	1,83	-0,29	1,93	-0,55	Lemah
13	TA1	3,67	1,85	-1,82	3,30	-5,99	Lemah
14	TA2	3,42	1,95	-1,47	3,42	-5,04	Lemah
15	TA3	2,02	3,59	1,57	2,46	3,86	Kuat
16	AS1	3,06	3,42	0,36	3,15	1,14	Kuat
17	AS2	3,67	3,06	-0,61	3,92	-2,38	Lemah
18	AS3	3,15	3,04	-0,12	3,42	-0,39	Lemah
19	EM1	3,42	2,27	-1,15	3,42	-3,93	Lemah
20	EM2	3,27	3,40	0,13	3,15	0,42	Kuat
21	EM3	3,42	3,86	0,44	3,42	1,50	Kuat

2. 3 Pengolahan Model Kano

Pengolahan data pada kuesioner Kano dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing atribut terhadap penilaian responden. Dalam mengelompokkan atribut kebutuhan, digunakan tabel evaluasi Kano dimana hasil jawab kuesioner *functional* dan *dysfunctional* akan disesuaikan terhadap Tabel evaluasi Kano tersebut. Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui jumlah atribut yang digolongkan kedalam kategori *attractive* sebanyak 2 (dua), kategori *must-be* sebanyak 5 (Lima), atribut dengan kategori *one dimensional* sebanyak 10 (sepuluh) atribut yang tergolong kedalam kategori *indifferent* sebanyak 4 (empat).

Tabel 3 Pengolahan Data Kano

No	Kode	A	M	O	A+M+O	I	R	Q	Kategori
1	RL1	16	37	25	78	22	0	0	M
2	RL2	20	24	34	78	22	0	0	O
3	RL3	21	38	15	74	26	0	0	M
4	RL4	10	48	25	83	17	0	0	M
5	CO1	17	16	37	70	30	0	0	O
6	CO2	22	19	40	81	19	0	0	O
7	CO3	26	16	34	76	24	0	0	O
8	RS1	19	22	42	83	17	0	0	O
9	RS2	12	28	46	86	14	0	0	O
10	RS3	23	10	5	38	62	0	0	I
11	RS4	14	19	8	41	59	0	0	I
12	RS5	46	7	13	66	34	0	0	A
13	TA1	4	47	10	61	39	0	0	M
14	TA2	26	11	36	73	27	0	0	O
15	TA3	45	7	11	63	37	0	0	A
16	AS1	25	19	32	76	24	0	0	O
17	AS2	2	51	8	61	38	1	0	M
18	AS3	27	20	32	79	20	1	0	O
19	EM1	25	16	36	77	23	0	0	O
20	EM2	22	7	9	38	62	0	0	I
21	EM3	24	16	9	49	50	1	0	I

2. 4 Integrasi *Servqual* dan Kano

Pada tahap ini akan dilakukan integrasi hasil pengolahan kuesioner *Servqual* dengan hasil pengolahan kuesioner Model Kano. Pengintegrasian terdapat hasil *Servqual* dan Kano dilakukan untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan apa saja yang akan dipertahankan dan ditingkatkan.. Berdasarkan pada Tabel 4 dapat diketahui bahwa terdapat 13 atribut yang harus ditingkatkan serta 1 atribut yang harus dikembangkan. Atribut yang ditingkatkan dan dikembangkan tersebut kemudian akan menjadi *True Customer Needs*.

Tabel 4 Integrasi *Servqual* dan Kano

No	Kode	NKP	Keterangan	Kategori Kano	Rekomendasi
1	RL1	-5,79	Lemah	M	Ditingkatkan
2	RL2	-6,36	Lemah	O	Ditingkatkan
3	RL3	-6,03	Lemah	M	Ditingkatkan
4	RL4	-3,85	Lemah	M	Ditingkatkan
5	CO1	-6,29	Lemah	O	Ditingkatkan
6	CO2	-5,44	Lemah	O	Ditingkatkan
7	CO3	-0,35	Lemah	O	Ditingkatkan
8	RS1	1,05	Kuat	O	Dipertahankan
9	RS2	2,31	Kuat	O	Dipertahankan
10	RS3	1,76	Kuat	I	Dipertahankan
11	RS4	3,75	Kuat	I	Dipertahankan
12	RS5	-0,55	Lemah	A	Ditingkatkan
13	TA1	-5,99	Lemah	M	Ditingkatkan
14	TA2	-5,04	Lemah	O	Ditingkatkan
15	TA3	3,86	Kuat	A	Dikembangkan
16	AS1	1,14	Kuat	O	Dipertahankan
17	AS2	-2,38	Lemah	M	Ditingkatkan
18	AS3	-0,39	Lemah	O	Ditingkatkan
19	EM1	-3,93	Lemah	O	Ditingkatkan
20	EM2	0,42	Kuat	I	Dipertahankan
21	EM3	1,50	Kuat	I	Dipertahankan

Berdasarkan integrasi kuesioner *Servqual* dan Kano didapatkan *True Customer Needs*. Atribut yang menjadi *True Customer Needs* ialah RL1, RL2, RL3, RL4, CO1, CO2, CO3, RS5, TA1, TA2, TA3, A2, AS3 dan EM1. Atribut tersebut merupakan atribut yang termasuk dalam rekomendasi ditingkatkan dan dikembangkan dikarenakan belum dapat memenuhi kebutuhan Penerima PKH. Berikut dalam Tabel 5 merupakan hasil *True Customer Needs* yang didapatkan.

Tabel 5 *True Customer Needs*

No	Kode	Atribut	NKP	Kategori Kano
1	RL1	Ketersediaan stok sembako	-5,79	M
2	RL2	Kelengkapan pilihan sembako	-6,36	O
3	RL3	Kelayakan kondisi sembako yang diberikan	-6,03	M
4	RL4	Kelancaran fungsi Mesin EDC	-3,85	M
5	CO1	Ketersediaan informasi mengenai e-Warong	-6,29	O
6	CO2	Kelengkapan informasi mengenai e-Warong	-5,44	O
7	CO3	Kejelasan informasi mengenai e-Warong	-0,35	O
8	RS5	Ketersediaan <i>contact person</i> di setiap cabang e-Warong	-0,55	A
9	TA1	Kemudahan dalam menjangkau lokasi e-Warong	-5,99	M
10	TA2	Ketersediaan petunjuk lokasi e-Warong	-5,04	O
11	TA3	Kerapihan pendamping PKH	3,86	A
12	AS2	Transparansi bagi setiap transaksi yang dilakukan	-2,38	M
13	AS3	Keamanan bagi setiap transaksi yang dilakukan	-0,39	O
14	EM1	Kemampuan Pendamping PKH dalam memahami Penerima PKH	-3,93	O

3. Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan serta pengolahan data dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan terdapat 21 atribut kebutuhan layanan e-Warong berdasarkan dimensi *Servqual* yang telah didapatkan dari penggalan VoC dan Studi Literatur yaitu *reliability*, *communication*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurances* dan *empathy*. Atribut kebutuhan tersebut sendiri terdiri dari 4 atribut pada dimensi *reliability*, 3 atribut pada dimensi *communication*, 5 atribut pada

dimensi *responsiveness*, 4 atribut pada dimensi *tangibles*, 3 atribut pada dimensi *assurances* dan 3 atribut pada dimensi *empathy*.

2. Berdasarkan identifikasi NKP, terdapat 13 atribut kebutuhan layanan e-Warong yang tergolong sebagai atribut lemah atau belum memenuhi harapan Penerima PKH serta 8 atribut kebutuhan layanan yang tergolong atribut kuat atau telah memenuhi harapan Penerima PKH terhadap layanan e-Warong
3. Berdasarkan hasil klasifikasi atribut kebutuhan layanan e-Warong berdasarkan model Kano, diperoleh 5 atribut tergolong *must-be*, 10 atribut tergolong *one dimensional*, 2 atribut tergolong *attractive* dan 4 atribut tergolong *indifferent*.
4. Berdasarkan integrasi *Servqual* dan model Kano dihasilkan 13 atribut yang perlu peningkatan yaitu atribut ketersediaan stok sembako, kelengkapan pilihan sembako, kelayakan kondisi sembako yang diberikan, kelancaran fungsi Mesin EDC, ketersediaan informasi mengenai e-Warong, kelengkapan informasi mengenai e-Warong, kejelasan informasi mengenai e-Warong, ketersediaan *contact person* di setiap cabang e-Warong, kemudahan dalam menjangkau lokasi e-Warong, ketersediaan petunjuk lokasi e-Warong, transparansi bagi setiap transaksi yang dilakukan, keamanan bagi setiap transaksi yang dilakukan dan kemampuan Pendamping PKH dalam memahami Penerima PKH serta 1 atribut yang diperlukan pengembangan yaitu kerapian Pendamping PKH

BIBLIOGRAPHY

- [1] Todaro, MP., *Pembangunan Ekonomi Dunia Ketiga*, Erlangga, Jakarta, 2004.
- [2] Irawan, H., *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICISA*, PT Alex Media Komputindo, Jakarta, 2004
- [3] Olsen, R., Wyckoff, D., *Management of Service Operations*, Allyn and Bacon, Boston, 1978
- [4] Gary, A., Kotler, P., *Dasar-dasar Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta, 2002
- [5] Aprilia, P., Amani, H., Wulandari., S., *Analisis Layanan Website e-Commerce Menggunakan Integrasi e-Service Quality dan Model Kano*, Universitas Telkom, Bandung, 2017
- [6] Titcomb, AL., *A Needs Analysis: ICYF Evaluation Concept Sheet*, The University of Arizona, Arizona, 2000
- [7] Tontini, G., Picolo, J., Which incremental innovations should we offer? Comparing importance-performance analysis with improvement-gaps analysis, *Total Quality Management & Business Excellence*, Volume 25, 2014, hh. 705–719
- [8] Ulrich, K., Eppinger, S., *Product Design and Development 5th Edition*, McGraw-Hill Education, New York, 2012
- [9] Shen, K., Tan, C., Xie, M., An integrated approach to innovative product development using Kano's model and QFD, *European Journal of Innovation Management*, Volume, 2000, 3 hh. 91-99.
- [10] K. C. Tan, and T.A. Pawitra, Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development, *Managing Service Quality*, Volume 11, 2001, hh. 418–430